

## Comment Baloise Assistance gère-t-elle le coronavirus Covid-19?

La prestation de services dans le cadre de notre Baloise Assistance est effectuée par Europ Assistance. Voici comment Europ Assistance gère cette prestation de services dans le contexte du coronavirus.

### 1. Vous vous trouvez à l'étranger?

#### **Baloise Assistance**

Vous avez une assurance RC Véhicules Automoteurs chez Baloise Insurance? Dans ce cas, vous pouvez faire appel 24/7 au service d'assistance gratuit en cas d'accident de voiture. Baloise Assistance ramène vous et votre véhicule en sécurité. Même à l'étranger.

Le 25/09/2020, le SPF Affaires étrangères a levé l'interdiction de voyager en "pays et zones rouges". La recommandation de voyage officielle est toutefois de ne pas voyager vers ces destinations, sauf s'il s'agit d'un voyage essentiel. En outre, les prescriptions en matière de santé doivent être strictement respectées.

Les pays de destination peuvent aussi imposer des limitations aux voyageurs qui veulent se rendre dans leur territoire.

Conformément aux nouvelles recommandations des autorités, Baloise Assistance mettra tout en œuvre pour envoyer sur place l'assistance nécessaire, même quand vous vous rendez dans une "zone rouge". Il faut bien entendu tenir compte des décisions et des mesures d'hygiène prises par les autorités locales. Celles-ci ont la priorité. Baloise Assistance ne pourra intervenir que dans la mesure où l'accès à la zone n'a pas été fermé ou limité par les autorités locales.

#### **Baloise Assistance Étendue**

- **Assistance technique au véhicule**

Vous avez une assurance Baloise Assistance Étendue Véhicule? Vous avez besoin d'une aide pour une assistance technique au véhicule dans une zone couverte par la police (par exemple dans la région de Paris)? Dans ce cas, les mêmes règles sont valables que pour un accident de voiture. Baloise Assistance met tout en œuvre pour envoyer sur place le service de dépannage nécessaire. Il faut bien entendu tenir compte des mesures prises par les autorités locales. Celles-ci priment sur le reste. Baloise Assistance ne pourra intervenir qu'à condition que l'accès à la zone n'est pas fermé ou limité par les autorités locales.

- **Assistance médicale**

Vous avez une assurance Baloise Assistance Étendue Véhicule et Personnes? Vous tombez malade à l'étranger? Dans ce cas, Baloise Assistance offrira son aide et elle opérera un suivi du dossier. Nous prendrons en charge les frais médicaux, conformément à la formule d'assistance qui a été prise, après examen du dossier par notre médecin.

Pour toutes les épidémies, donc celle du Covid-19, Baloise Assistance devra toujours respecter les règles imposées par les autorités compétentes locales (par exemple l'accès aux villes ou aux hôpitaux) et devra tenir compte des prescriptions sanitaires décrétées par les autorités compétentes locales (par exemple une quarantaine).

Dans certaines circonstances, l'assistance voyage opérera étroitement avec la représentation diplomatique belge sur place dans le cadre du rapatriement regroupé.

- **Mesures de quarantaine**

Vous n'êtes pas malade mais vous êtes touché par une mesure de quarantaine? Nous vous conseillons alors de prendre contact avec le touropérateur, la compagnie aérienne ou avec l'hôtel réservé concernant la prolongation du séjour. Il vaut également mieux prendre contact avec le consulat belge sur <https://travellersonline.diplomatie.be/>.

## 2. *Vous partez à l'étranger?*

Nous conseillons de bien vérifier et de respecter les conseils donnés au voyageurs. Le 25/09/2020, le SPF Affaires étrangères a levé l'interdiction de voyager en "pays et zones rouges". La recommandation de voyage officielle est toutefois de ne pas voyager vers ces destinations, sauf s'il s'agit d'un voyage essentiel. Vous devez enregistrer votre voyage sur le site web Travellersonline. De cette manière, le SPF Affaires étrangères peut proposer son aide plus facilement, si nécessaire.

<https://travellersonline.diplomatie.be>

Vous trouverez plus d'informations dans les Conditions Générales sur [www.baloise.be](http://www.baloise.be).

Pour trouver les toutes dernières informations ou pour connaître d'éventuelles modifications à leur politique, veuillez-vous référer au site web d'Europ Assistance.